(Informacija klientams)

Skundas – asmens ar organizacijos nepasitenkinimo pateikimas VšĮ Energetikų mokymo centrui dėl laboratorijos veiklos arba rezultatų, tikintis atsakymo.

Minimali informacija, kurią reikia įtraukti į skundą:

- pareiškėjas (vardas, pavardė, adresas, kontaktinis asmuo ir telefono numeris);
- adresas;
- skundo pobūdis (problemos aprašymas, jei įmanoma, pateikiant pagrindimą su nuorodomis į standartus ar norminius aktus).

Skundų nagrinėjimo etapai

1. Skundai dėl VšĮ Energetikų mokymo centro laboratorijos ir darbuotojų veiklos, išvadų ar sprendimų, pateikiami raštu (paštu, el. paštu).
2. Visi gauti skundai registruojami.
3. Visi užregistruoti skundai perduodami atsakingiems asmenims.
4. Atsakingi asmenys įvertina, ar skundas susijęs su laboratorijos veikla, ir per 2 d.d. pateikia informaciją skundo pateikėjui apie skundo registravimą ir tolimesnę skundo nagrinėjimo tvarką.
5. Laboratorijos vadovas sudaro darbo grupę skundo nagrinėjimui.
6. Skundo nagrinėjimo grupė per 5 d.d. nuo paskyrimo surenka visą su skundu susijusią informaciją, įrašus ir dokumentus ir paskiriamas posėdis skundo nagrinėjimui, kurio metu nagrinėjamas skundo pagrįstumas, priežastys, parenkami tolimesni veiksmai.
7. Skundo nagrinėjimo grupė paskiria darbuotojus, atsakingus už skundo priežasčių pašalinimą ir korekcinių veiksmų atlikimą. Visi veiksmai turi būti atlikti per 15 d.d. nuo atsakingų asmenų paskyrimo.
8. Skundas privalo būti išnagrinėtas per 30 d., nuo skundo gavimo.
9. Išnagrinėjus skundą, atsakingi asmenys privalo informuoti skundo pateikėją apie priimtus sprendimus ir atliktus korekcinius veiksmus.
10. Jei skundo pateikėjui atsakymas, atlikti veiksmai ir priimti sprendimai netenkina, jis gali kreiptis į trečiąją nepriklausomą šalį.